

УДК 338.465(476.2)

**Т. В. Емельянова** (emeltv@mail.ru),  
канд. экон. наук, доцент  
Белорусский торгово-экономический  
университет потребительской кооперации  
**М. Ю. Прус** (sovetskoe@telecom.by),  
магистр экономики и управления, директор  
КЖРЭУП «Советское»  
г. Гомель, Республика Беларусь

## ПРОБЛЕМЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА г. ГОМЕЛЯ

В статье рассматриваются проблемы жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, направления совершенствования и развития жилищно-коммунального хозяйства г. Гомеля, повышения удовлетворенности потребителей.

This article describes questions of housing and communal services of Republic of Belarus, ways to enhance and improve housing and communal services of city of Gomel and ways to increase customers satisfaction level.

*Ключевые слова:* жилищно-коммунальное хозяйство; жилищно-коммунальные услуги; социально-экономическая эффективность; удовлетворенность потребителей.

*Key words:* housing and communal services; households; social and commercial effectiveness; customers satisfaction level.

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) можно рассматривать как элемент социальной инфраструктуры и многофункциональную систему национальной экономики. ЖКХ как элемент социальной инфраструктуры определяет условия жизни и участвует в формировании качества жизни населения; как многофункциональная, комплексная, динамически развивающаяся система национальной экономики, обеспечивает воспроизводство и содержание жилищного фонда, а также производство и доведение непосредственно до потребителей коммунальных услуг; направлена на обеспечение населения и организаций необходимыми ресурсами; находится в непрерывном взаимодействии с другими системами (органы власти и самоуправления, смежные экономические комплексы, потребители жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ)).

ЖКХ как сложная целостная социально-экономическая система основано на взаимодействии нескольких участников: собственника или нанимателя жилья; организации ЖКХ; поставщиков ресурсов; органов власти и местного самоуправления. Оно характеризуется общесистемными (целостность, иерархичность, интегративность) и специфическими (многоотрасле-

вой характер, преимущественно местный характер обслуживания, тесная связь с промышленностью, взаимосвязь обслуживающих отраслей и предприятий) свойствами.

К основным проблемам ЖКХ в Республике Беларусь относятся следующие: высокий износ основных средств ЖКХ, участвующих в производственном процессе (около 40,4%); невысокая эффективность систем теплоснабжения и наличие потерь тепловой энергии при ее транспортировке в размере 12%, воды – 17,8%; износ очистных сооружений водоснабжения и водоотведения; недостаточные объемы ремонта жилищного фонда, лифтового оборудования, систем водоснабжения и водоотведения; высокое энергопотребление эксплуатируемых жилых домов; эксплуатация организациями ЖКХ непрофильных объектов и выполнение ими несвойственных функций; низкая технологическая дисциплина, неритмичность финансирования; низкий уровень мотивации и престижности работы в ЖКХ, нехватка квалифицированных управленческих кадров; небольшая инвестиционная привлекательность ЖКХ.

В Гомельской области функционирует государственное объединение «Жилищно-коммунальное хозяйство Гомельской области», в подчинении которого находится коммунальное производственное унитарное предприятие (КПУП) «Гомельское городское жилищно-коммунальное хозяйство». Это многоотраслевая организация, функциональное назначение которой состоит в создании надлежащих условий для жизнедеятельности населения, предоставлении всего комплекса ЖКУ.

В структуру ЖКХ г. Гомеля входят пять коммунальных жилищных ремонтно-эксплуатационных унитарных предприятий (КЖРЭУП) (КЖРЭУП «Центральное», КЖРЭУП «Советское», КЖРЭУП «Железнодорожное», КЖРЭУП «Новобелицкое», КЖРЭУП «Сельмашевское»), государственное предприятие «ГорСАП», коммунальное унитарное предприятие (КУП) «Спецкоммунтранс», КУП «Гомельский городской дорожный строительно-ремонтный трест», КПУП «Гомельводоканал», КУП «Горэлектротранспорт», КУП «Расчетно-справочный центр г. Гомеля», открытое акционерное общество (ОАО) «Отель», коммунальное сельскохозяйственное унитарное предприятие (КСУП) «Городской центр оздоровления», дочернее коммунальное производственное унитарное предприятие (ДКПУП) «Гомельгорсвет», дочернее коммунальное сельскохозяйственное унитарное предприятие (ДКСУП) «Красная гвоздика», ОАО «Гомельремстрой», ОАО «Гомельский специализированный комбинат».

В 2017 г. в Республике Беларусь 90,8% домашних хозяйств в городах находились в квартирах или домах, оборудованных центральным отоплением, 89,6% – водопроводом, 89,1% – канализацией, 84,4% – горячим водоснабжением, 84,9% – ванной или душем, 82,6% – газом, 15,5% – напольными электрическими плитами [1, с. 127].

В г. Гомеле жилищный фонд на начало 2018 г. составлял 10 759,9 тыс. м<sup>2</sup> общей площади. По городскому жилищному фонду Гомельской области на начало 2018 г. 88% общей площади было оборудовано центральным отоплением, 88% – водопроводом, 86,4% – канализацией, 81,1% – горячим водоснабжением, 81% – ванной (душом), 92,7% – газом, 5,2% – напольными электрическими плитами.

В ветхом и аварийном состоянии на начало 2018 г. в Гомельской области находилось 52,1 тыс. м<sup>2</sup> жилищного фонда (44,5 тыс. м<sup>2</sup> – в ветхом состоянии, 7,6 тыс. м<sup>2</sup> – в аварийном состоянии), или 0,14% общего жилищного фонда по Гомельской области, в то время как в среднем по Республике Беларусь этот показатель составляет 0,09% от всего жилищного фонда [1, с. 126].

На начало 2018 г. на обслуживании КЖРЭУП «Советское» находилось 580 многоквартирных жилых домов, из них 10 общежитий. В них проживало 105 917 квартиросъемщиков, выделено 49 152 лицевого счетов. Эксплуатируемая общая площадь жилых помещений на 1 января 2018 г. составляла 2 345,835 тыс. м<sup>2</sup>.

В 2017 г. на капитальный ремонт многоквартирных жилых домов по КЖРЭУП «Советское» было использовано 6 646,2 тыс. р., из которых 58,6% приходится на средства городского бюджета, 41,4% – средства целевых отчислений граждан.

На капитальный ремонт кровель использовано 33,7% средств, 25% – на капитальный ремонт с реновацией жилых домов, 15,2% – на замену (модернизацию) пассажирских лифтов и систем диспетчеризации жилых домов, 13% – на утепление наружных и торцевых стен.

В 2018 г. общая сумма финансирования капитального ремонта по КЖРЭУП «Советское» предусматривалась в размере 6 260,3 тыс. р., в том числе 54,7% – за счет бюджетных средств. Из общей суммы средств 42,6% предназначалось для капитального ремонта отдельных конструктивных элементов зданий.

В Республике Беларусь существует два перечня ЖКУ, по которым потребитель может направить претензию в обслуживающую организацию – основные и дополнительные. Потребитель не вправе отказаться от оказания основных ЖКУ, к которым относятся техническое обслуживание жилого дома, текущий ремонт, капитальный ремонт, санитарное содержание вспомогательных помещений жилого дома, холодное и горячее водоснабжение, водоотведение (канализация), газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, техническое обслуживание лифта и обращение с твердыми коммунальными отходами (ТКО).

В перечень дополнительных ЖКУ, оказание которых может осуществляться только с согласия потребителя, входят работа вахтеров, аренда и замена напольных грязезащитных ковровых покрытий, установка и обслуживание домофона, видеонаблюдение, обустройство придомовой территории элементами озеленения, благоустройство и дальнейшее содержание.

В Республике Беларусь утверждена Концепция совершенствования и развития ЖКХ до 2025 г., утверждены целевые индикаторы отрасли, которые сгруппированы по четырем разделам: устойчивое развитие ЖКХ, обращение с ТКО, водоснабжение (водоотведение, канализация), теплоснабжение, эксплуатация жилищного фонда [2].

Основные целевые индикаторы в ЖКХ на 2020 г. следующие: снижение затрат на 5%, снижение износа основных средств, участвующих в производственном процессе, за счет обновления до уровня не выше 39%; повышение уровня использования ТКО до 25%; обеспечение потерь и неучтенного расхода воды – не более 12%, потеря тепловой энергии – не более 9%; отсутствие лифтов, эксплуатируемых свыше нормативных сроков, в общем объеме лифтов в жилых домах [2].

При рассмотрении вопросов инновационного развития ЖКХ, его реформирования чаще рассматривают технические инновации по переработке мусора, очистным сооружениям, энергосберегающим технологиям и т. д. Однако в системе ЖКХ функционирует специфическая система социальных отношений, которая регулируется не только нормативно-правовыми актами, социальными стандартами, нормами, но и уровнем доверия, различными интересами и психологией участников этого взаимодействия.

Социально-экономическую эффективность ЖКХ целесообразно оценивать по двум критериям: выполнению целевых индикаторов Концепции совершенствования и развития ЖКХ до 2025 г., степени удовлетворенности потребителей ЖКУ.

По данным выборочных обследований домашних хозяйств в Республике Беларусь по уровню жизни на начало 2018 г. 46,6% домашних хозяйств полностью удовлетворены жилищными условиями, 31,1% – скорее удовлетворены, 8,7% – удовлетворены и неудовлетворены, 10,1% – скорее не удовлетворены, 3,5% – совершенно не удовлетворены. В Гомельской области удельный вес домашних хозяйств, которые скорее не удовлетворены, составляет 10,7%, совершенно не удовлетворены – 3,8%, т. е. несколько выше, чем в среднем по Республике Беларусь [3].

Распределение домашних хозяйств по причинам неудовлетворенности показало, что при среднем показателе по Республике Беларусь 24,6% в Гомельской области 34,3% причин неудовлетворенности относится к отсутствию коммунальных удобств, 4,7% – к ветхости и аварийности жилья при среднем показателе по стране 3,3%.

Индикатором доступности ЖКУ являются своевременность и полнота их оплаты потребителями, что, в свою очередь, тесно связано со стоимостью услуг. Ключевыми принципами тарифной политики на ЖКУ в Республике Беларусь являются следующие: стимулирование рационального и экономного потребления услуг (установление лимитов потребления отдельных видов услуг, расчет платежей за ЖКУ с учетом норм их оказания, применение повышенных тарифов за сверхнормативное потребление услуг, внедрение дифференцированных по временным периодам тарифов на электроэнергию); гибкость ценообразования в зависимости от качества услуг (этажность дома, наличие или отсутствие лифтов, наличие инженерных систем, возможность приостановки некоторых видов услуг); изменение тарифов в совокупности с ростом доходов населения (установление субсидируемых государством тарифов до начала года, определение параметров возмещения затрат на оказание услуг, расчет допустимого роста платежей на ЖКУ для населения); дифференциация тарифов на ЖКУ (оборудование жилого дома электроплитой, наличие или отсутствие газового отопительного прибора, наличие или отсутствие индивидуальных приборов учета расхода ресурсов, применение различных тарифов для частного и многоквартирного жилого фонда).

В 2017 г. 5,9% населения Республики Беларусь имели среднедушевые располагаемые ресурсы ниже бюджета прожиточного минимума, т. е. относились к малообеспеченному населению, еще 15,3% – на уровне 100–140% бюджета прожиточного минимума; 33,5% населения

Республики Беларусь имели уровень среднедушевых располагаемых ресурсов до 300 р. в месяц. Рост цен на ЖКУ опережает рост денежных доходов населения. В потребительских расходах домашних хозяйств удельный вес расходов на ЖКУ возрос с 4,1% в 2012 г. до 7,2% в 2017 г. В потребительских расходах малообеспеченных домашних хозяйств удельный вес расходов на ЖКУ составляет около 12% [4].

Для возмещения затрат на ЖКУ, недопущения снижения уровня их окупаемости ежеквартально осуществляется индексация тарифов на ЖКУ для населения. Государственная поддержка населения при оплате ЖКУ осуществляется посредством предоставления безналичных жилищных субсидий. На наличие льгот и выплат по оплате жилья и коммунальных услуг указали 3,4% домашних хозяйств (по данным выборочных исследований), 3,5% – по Гомельской области. При этом средняя стоимость льгот и выплат по оплате жилья и коммунальных услуг невысокая, составила всего 24,4 р. в год, по Гомельской области – 22,3 р. в год.

Цены на ЖКУ ежегодно регламентируются Указами Президента Республики Беларусь, устанавливается максимальная стоимость ЖКУ на каждый год. Например, в 2018–2019 гг. таких услуг было 14 видов. При этом население оплачивало в 2018 г. около 76% стоимости ЖКУ, в том числе около 45% стоимости теплоснабжения в межотопительный период, около 88% энергоснабжения, около 51% газоснабжения. Тарифы на водоснабжение и канализацию, по которым уже достигнута 100%-ная оплата, увеличились за 2018 г. на 3,5%.

В 2019 г. тарифы на электроэнергию и газ повышены соответственно на 21,8 и 25,6%. Планируется возмещение за счет тарифов 100%-ной стоимости электроэнергии и газа. В 2019 г. в среднем население будет возмещать около 80% стоимости ЖКУ.

КЖРЭУП «Советское» получает средства в порядке целевого финансирования из бюджета на финансирование капитального ремонта жилищного фонда, формирование фонда заработной платы, компенсацию недополученных доходов в результате оказания услуг отдельным категориям граждан по льготным тарифам (дотации на покрытие убытков).

В 2017 г. на капитальный ремонт многоквартирных жилых домов по КЖРЭУП «Советское» было использовано 6 646, 2 тыс. р. На средства городского бюджета приходится 58,6%, а 41,4% – на средства целевых отчислений граждан. Треть средств на капитальный ремонт использовано на ремонт кровель (33,7%), 25% – на капитальный ремонт с реновацией жилых домов, 15,2% – на замену или модернизацию пассажирских лифтов и систем диспетчеризации жилых домов, 13% – на утепление наружных и торцевых стен.

Расходы по жилищному фонду КЖРЭУП «Советское» за 2017 г. составили 8 077 тыс. р. и увеличились на 4,8%. Расходы по жилищному хозяйству уменьшились на 10,4%. В общей сумме расходов по жилищному фонду снизился удельный вес расходов по жилищному хозяйству с 61,6% в 2016 г. до 52,7% в 2017 г. Наиболее существенные изменения в структуре расходов по жилищному хозяйству связаны с уменьшением доли накладных расходов с 21,7% в 2016 г. до 15,6% в 2017 г.

По КЖРЭУП «Советское» фактическая себестоимость технического обслуживания 1 м<sup>2</sup> общей площади жилых помещений в 2016 г. составляла 0,1140 р. за 1 м<sup>2</sup>. В 2017 г. она снизилась и составила 0,0961 р. за 1 м<sup>2</sup> при доведенной планово-расчетной цене 0,1155 р. за 1 м<sup>2</sup>. Выполнено задание по снижению затрат на оказание ЖКУ населению в сопоставимых условиях к соответствующему периоду прошлого года: при задании не менее –5,0% фактическое выполнение составило –10,0%; выполнен показатель по экономии ресурсов, при задании –2,0% фактическое выполнение составило –2,99%.

Современные компьютерные технологии предоставляют возможности независимой системы оценки качества предоставления ЖКУ через электронные сервисы. Осуществляется компьютерный мониторинг населения на сайте государственного объединения «Жилищно-коммунальное хозяйство Гомельской области» (<http://ugkh.gomel.by/opros>) по оценке качества услуг ЖКХ области.

На сайте КЖРЭУП «Советское» представлен обширный перечень информации для потребителей ЖКУ. Проведено существенное обновление содержания и информативности контента сайта КЖРЭУП «Советское». В качестве информации для потребителей выделено 14 обновленных или новых рубрик, в том числе по капитальному и текущему ремонту, тарифам ЖКХ, санитарному, техническому обслуживанию и т. д. Размещена форма для электронного обращения отдельно для физических и юридических лиц, выделена для отражения обратной связи с потребителями рубрика «Нас благодарят». Работа по обновлению контента должна продолжаться и носить систематический характер, своевременно доводиться информация об обновлении тарифов, изменении нормативной базы.

Целесообразно проводить анкетирование потребителей по оценке качества ЖКУ, предоставляемых КЖРЭУП «Советское», по более широкому кругу вопросов, с выставлением оценки в баллах: капитальный ремонт жилья; текущий ремонт жилья; ремонт крыши; ремонт подъездов; установка приборов учета; вывоз мусора; уборка подъездов; обслуживание прилегающих территорий; организация парковки у дома.

Для совершенствования и развития ЖКХ г. Гомеля необходима реализация следующего комплекса мероприятий:

- создание служб заказчиков в целях защиты интересов потребителей ЖКУ;
- использование дифференциации тарифов за санитарное содержание жилого дома за счет реализации трех тарифных планов исходя из предпочтений жильцов по наполняемости услугами, периодичности их оказания и с учетом этажности дома;
- проведение разъяснительной работы с населением по установке или расконсервации индивидуальных приборов учета тепловой энергии;
- проведение дальнейших мер по развитию системы раздельного сбора ТКО с обновлением и унификацией контейнеров и мусоровозов;
- проведение информационно-разъяснительной работы с населением по вопросам обращения с ТКО; приведение до 2020 г. в надлежащее техническое состояние лифтового хозяйства в жилых домах;
- дальнейшая автоматизация бизнес-процессов ЖКХ, более широкое внедрение технологий сети «Интернет»;
- дальнейшая оптимизация численности работающих;
- сокращение накладных и непроизводительных расходов при предоставлении ЖКУ;
- совершенствование форм и методов работы с населением;
- применение неценовых способов регулирования и привлечения инвестиций в ЖКХ.

Важным является применение новых механизмов финансирования модернизации объектов ЖКХ (лизинг, государственно-частное партнерство), а также привлечение дополнительных источников финансирования.

В КЖРЭУП «Советское» планируется расширить перечень работ по текущему ремонту жилых домов, выполняемых за счет средств собственников жилых помещений. Постепенно будет осуществляться переход к полному финансированию этих работ собственниками. Ставится задача ежегодно осуществлять объемы капитального ремонта до 3% от эксплуатируемой площади жилищного фонда.

### Список использованной литературы

1. **Республика Беларусь** : стат. ежегодник [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.belstat.gov.by/upload/iblock/0be/0becfeb4ff8551d54808f25ebc33ca51.pdf>. – Дата доступа : 12.02.2019.
2. **Концепция** совершенствования и развития жилищно-коммунального хозяйства до 2025 г. : утв. постановлением Совета Министров Респ. Беларусь от 29 дек. 2017 г. № 1037 // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.
3. **Удовлетворенность** домашних хозяйств жилищными условиями [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/solialnaya-sfera/uroven-zhizni-naseleniya/dokhody-i-potreblenie-domashnikh-khozyaystv/godovye-dannye/udovletvorennost-domashnikh-khozyaystv-zhilishchnymi-usloviyami/>. – Дата доступа : 12.02.2019.
4. **Потребительские** расходы домашних хозяйств [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/solialnaya-sfera/uroven-zhizni-naseleniya/osnovnye-pokazateli-za-period-s-\\_po\\_gody\\_4/potrebitelskie-rashody-domashnih-hozyaistv/](http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/solialnaya-sfera/uroven-zhizni-naseleniya/osnovnye-pokazateli-za-period-s-_po_gody_4/potrebitelskie-rashody-domashnih-hozyaistv/). – Дата доступа : 12.02.2019.